

Полная программа

# Руководитель поддержки пользователей в ИТ

Руководитель поддержки пользователей в ИТ

Длительность курса: 102 часа

## Модуль 1. Введение

### Тема 1

#### Введение. Классификация клиентов

##### Цель занятия

познакомиться с программой курса и с командой курса; узнать, как работать в личном кабинете OTUS; понять почему «клиент всегда прав» – устаревший подход; научиться делить клиентов на группы по их ценности и рассчитывать для них скоринг.

##### Краткое содержание

о курсе; программа, инструменты, общение с преподавателями; ваши цели: на что сделать упор в обучении; почему не все клиенты одинаково ценны? считаем прибыль и затраты, как делить клиентов на группы? критерии и методы классификации.

### Тема 2

#### Типичные и атипичные задачи поддержки. Postmortem // ДЗ

##### Цель занятия

научиться различать типичные и атипичные задачи поддержки и понять, как эффективно управлять ими; узнать, как такое Postmortem и почему это ключевой инструмент для развития сервиса, а не для поиска виноватых; освоить на практике шаги проведения разбора инцидента: от сбора данных до поиска улучшений.

##### Краткое содержание

как поддержка влияет на репутацию и какие конкурирующие преимущества может дать бизнесу; как проводить разбор инцидентов без поиска виноватых, но с извлечением пользы.

#### Домашние задания

##### Postmortem

составить postmortem инцидента для выявления причин, оценки влияния на клиентов и планирования мер предотвращения повторения.

## Модуль 2. Структурные элементы поддержки

### Тема 1

#### Основы ITIL

##### Цель занятия

познакомиться с концепцией ITIL и основными понятиями.

##### Краткое содержание

что такое ITIL4 сегодня и как он связан с ITSM; основные концепции и принципы ITIL4; BPMN.

### Тема 2

#### Практики ITIL в работе техподдержки // ДЗ

##### Цель занятия

описать концепцию ITIL.

##### Краткое содержание

основные концепции и принципы ITIL4; практики ITIL4; рассмотрим несколько практик.

#### Домашние задания

##### ITIL

описать процесс решения инцидентов в BPMN 2.0 для выявления узких мест и улучшения работы поддержки.

### Тема 3

#### Каналы поддержки // ДЗ

##### Цель занятия

предложить идеи по улучшению работы с каналами в своей организации.

##### Краткое содержание

как работа с каналами описывается в ITSM; стоимость каналов; тенденции в каналах.

#### Домашние задания

##### Анализ и оптимизация каналов поддержки

Цель проанализировать каналы поддержки.

### Тема 4

#### Линии поддержки // ДЗ

##### Цель занятия

определить какие линии поддержки существуют и чем они занимаются.

##### Краткое содержание

1 линия - команда знатоков; 2 линия - QA; 3 линия - dev; flow запросов между линиями.

#### Домашние задания

##### Анализ и оптимизация линий технической поддержки

Цель определить на каком уровне зрелости находится ваше ИТ-подразделение.

### Тема 5

#### Саппорт и QA

##### Цель занятия

сформировать представления о задачах тестирования.

##### Краткое содержание

что такое тестирование ПО; цели тестирования; семь принципов тестирования.

### Тема 6

#### Knowledge-centered service и подходы к структурированию баз знаний // ДЗ

##### Цель занятия

узнать ключевые принципы KCS и модели структурирования БЗ; анализировать как структура лучше решает задачи вашей команды; научиться аргументировать выбор того или иного подхода; применить принцип целеполагания для создания полезных и находимых статей.

##### Краткое содержание

принципы Knowledge-Centered Service (KCS); подходы к структурированию баз знаний; целеполагание при создании статей; определение цели и аудитории каждой статьи; внутренняя структура статей; шаблоны статей.

#### Домашние задания

##### Подходы к структурированию баз знаний поддержки

Цель представить структуру базы знаний (реальную или планируемую), проанализировать её относительно рассмотренных подходов к структурированию.

### Тема 7

#### Customer support vs. Customer success

##### Цель занятия

дать определение: что такое Customer Success и чем он не является; провести черту: четко разделить задачи Support (реактивные) и Success (проактивные); узнать, как эти две команды работают вместе для удержания и роста клиентов.

##### Краткое содержание

роль Customer Success Manager (CSM); оценка эффективности CSM; сравнение Customer Support и Customer Success.

## Модуль 3. Работа тимлида с командой

### Тема 1

#### Подбор в техподдержку

##### Цель занятия

основать найм; построить процесс найма; формировать профиль кандидата для разных линий ТП

##### Краткое содержание

Профиль кандидата, редфлаги/гринфлаги; пайплайн найма; описание вакансии и работа с резюме; точки размещения вакансий; массовый vs точечный найм.

### Тема 2

#### Онбординг

##### Цель занятия

узнать, зачем нужен онбординг и как он помогает новым сотрудникам; объяснить основные этапы и лучшие способы проведения онбординга; получить простые советы для успешной адаптации новичков.

##### Краткое содержание

что такое онбординг и почему он важен для компании и новых сотрудников; ключевые шаги и методы его реализации; как сделать процесс адаптации более эффективным и приятным для новичков.

### Тема 3

#### Синдром Самозванца. Выгорание

##### Цель занятия

дать определение синдрому самозванца; назвать разновидности синдрома самозванца и определить какие из них могут быть у вас или у ваших сотрудников.

##### Краткое содержание

причины и проявления синдрома самозванца; что сопутствует синдрому самозванца; способы работы с синдромом лично или на уровне руководителя.

### Тема 4

#### Обучение и развитие

##### Цель занятия

обсудить возможности роста сотрудника, направления роста и сроки.

##### Краткое содержание

значение открытого обмена мнениями; критика и обратная связь; план развития; предсказуемость роста; цели "на вырост"; ругай лично, хвали публично; как работать с ошибками сотрудников.

### Тема 5

#### Один на один

##### Цель занятия

обсудить, что необходимо донести до каждого сотрудника; заключить договоренности.

##### Краткое содержание

встречи один на один для развития и понимания личных мотиваций; зачем нужны встречи один на один; проблемы первых встреч; договоренности; шаги к развитию; неприятные разговоры - решение конфликтов, увольнения.

### Тема 6

#### Soft skills

##### Цель занятия

сформировать понимание термина soft skills; сформулировать основные принципы внутренних и внешних коммуникаций; оценить себя и построить план улучшения soft skills.

##### Краткое содержание

понятия и виды soft skills; тринадцать soft skills для руководителя поддержки; три методики работы с soft skills и две методики с клиентами; практика по самообучению и саморефлексии.

### Тема 7

#### Увольнение

##### Цель занятия

правильно увольнять человека; перечислить возможные ошибки.

##### Краткое содержание

кого и почему надо увольнять; причины увольнения; законодательная основа; сроки увольнения; увольнение по инициативе сотрудника - как предотвратить.

### Тема 8

#### Тонкости управления персоналом в рамках Трудового законодательства

##### Цель занятия

описать тонкости Трудового законодательства при работе с персоналом; перечислить типовые ошибки при работе с персоналом; минимизировать финансовые риски и потери при работе с персоналом.

##### Краткое содержание

типы трудовых отношений; оформление отпусков и отгулов; тонкости дистанционной работы; какие выплаты положены сотрудникам в разных жизненных ситуациях; увольнение сотрудника.

## Модуль 4. "Оцифровка" поддержки

### Тема 1

#### Работа call-центра // ДЗ

##### Цель занятия

перечислить задачи и виды call-центра; объяснить, как организовать call-центр; описать как устроен call-центр; определить ключевые показатели эффективности работы call-центра.

##### Краткое содержание

понятие, задачи, виды call-центров, их отличия и условия применения; как выбрать программное обеспечение для call-центра; организационная структура call-центра и его устройств; ключевые показатели эффективности call-центра.

#### Домашние задания

##### Составление чек-листа организации собственного call-центра

Цель составить чек-лист запуска собственного call-центра для планирования перехода от аутсорсинговой модели к внутренней.

### Тема 2

#### Ключевые метрики качества клиентского сервиса

##### Цель занятия

перечислить метрики и области применения; проанализировать кейсы, чтобы лучше понять реализацию на практике; сравнить показатели, выбрать оптимальный для своего сервиса.

##### Краткое содержание

почему важны метрики качества; пять метрик качества сервиса; области и примеры применения метрик на практике; на что обратить внимание при внедрении; в чем отличие метрик для второй линии и какие наиболее применимы (примеры); на что обратить внимание в выборе метрик для второй линии.

### Тема 3

#### Ключевые метрики доступности и затрат в работе поддержки // ДЗ

##### Цель занятия

получить системное понимание аналитики поддержки по доступности, затратам и их взаимосвязям.

##### Краткое содержание

почему важны доступности и затраты; пять метрик доступности и три метрики затрат; примеры применения на практике; на что обращать внимание при внедрении; какие есть затраты у поддержки; как оптимизировать затраты (менеджмент); как можно с помощью метрик и не только сокращать издержки.

#### Домашние задания

##### Разработка системы ключевых показателей

Цель овладеть навыком работы с ключевыми показателями.

### Тема 4

#### Матрица компетенций // ДЗ

##### Цель занятия

освоить методику создания матрицы компетенций; определять наиболее уязвимые участки (bus factor); применять матрицу для планирования развития команды.

##### Краткое содержание

что такое матрица компетенций и её связь с Bus Factor; детализация матрицы: как глубоко нужно погружаться; когда остановиться: достаточно ли данных для работы.

#### Домашние задания

##### Составление матрицы компетенций

Цель составить матрицу компетенций для своей существующей команды.

### Тема 5

#### Тикет-трекинговые системы

##### Цель занятия

изучить ключевую функционал современных тикет-систем; определить критерии выбора системы под задачи команды.

##### Краткое содержание

как составить требования к системе; Server (On-Premise) vs SaaS: что выбрать; «Всё из коробки» vs «Стартовый комплект + аддоны».

### Тема 6

#### Урегулирование спорных ситуаций с клиентами

##### Цель занятия

описать способы решения спорных ситуаций с клиентами.

##### Краткое содержание

причины недовольств клиентов; классификация недовольных клиентов; механизмы решения конфликтных ситуаций; работа с претензиями: чем отличается претензия, порядок рассмотрения, риски; чем полезна негативная обратная связь; кейсы: интерактивное моделирование решения конфликтных ситуаций с клиентами.

### Тема 7

#### Саппорт и ИИ

##### Цель занятия

узнать, где ИИ способен сэкономить силы команды поддержки, а где его применение неуместно; рассмотреть метрики ИИ-ассистентов и их влияние на метрики поддержки.

##### Краткое содержание

что можно доверить ИИ, а что нет; типовая архитектура ассистентов и подводные камни; метрики ИИ-ассистентов.

## Модуль 5. Проектный модуль

### Тема 1

#### Консультация по проектам и домашним заданиям

##### Цель занятия

узнать, как правильно оформить и представить проект, чтобы защита прошла успешно; задать вопросы по сложным моментам и получить советы по улучшению работы; убедиться, что всё понятно, и решить как действовать дальше.

##### Краткое содержание

оптимизация работы над проектом; решение затруднений при выполнении ДЗ; ответы на индивидуальные вопросы.

#### Домашние задания

##### Проектная работа

Цель Проект поможет студентам на практике применить полученные знания, преобразовать какие-то части работы и внести предложения по оптимизации.

Результат: краткая презентация (формат google-slides). 1-3 слайда на ваш выбор. Время презентации: до 10 минут. Обратная связь коллег и преподавателя: до 10 минут.

### Тема 2

#### А я все еще хочу быть тимлидом поддержки?

##### Цель занятия

подвести итоги обучения; узнать о завершении курса и дальнейшем взаимодействии; определить карьерные перспективы.

##### Краткое содержание

вопросы по курсу; организационные вопросы; рынок вакансий по направлению.

### Тема 3

#### Защита проектных работ

##### Цель занятия

успешно защититься; получить рекомендации для дальнейшего развития проекта и обменяться опытом с комьюнити.

##### Краткое содержание

презентация проектов; обсуждение и обратная связь; обмен опытом.